

**ОТДЕЛ "СНАБДЯВАНЕ"****РАЗЯСНЕНИЕ 2**

До:	Всички фирми изтеглили пълния електронен комплект документация за участие и приложенията към нея по процедура ТТ001573	Дата:	12.12.2016
От:	Звезделина Борисова		
Тел:	02/81 22 182	Факс:	02/81 22 588/589

Разяснение по процедура с номер **ТТ001573** и предмет **„Внедряване и поддръжка на платформа за Контакт център“**.

Във връзка с възникнали въпроси на фирми, изтеглили пълният електронен комплект документация за участие в процедурата, прилагаме следното разяснение:

Въпрос 1: Моля да дефинирате точните параметри на тестовата среда, посочена в точка 2.1.1. „Общи изисквания“, изискване №17. Допустимо ли е залагане на минимален брой лицензи, позволяващи извършването на всички функционални тестове?

Разяснения по въпрос №1: Да, допустимо е.

Въпрос 2: Разработката на „Мобилната апликация“ от точка 2.1.2., изискване 21 „Многоканална комуникация“ част ли е от обществената поръчка или изпълнителят няма ангажименти към нейното разработване?

Разяснения по въпрос №2: Изпълнителят няма ангажимент към разработването на мобилната апликация, а само да интегрира каналите за комуникация през апликацията към Кол Център платформата.

Въпрос №3: Моля представете информация, посредством какви интерфейси ще бъде изградена връзката между съществуващата телефонна централа и контактния център: точка 2.1.2, изискване „23 Осъществяване на обаждания“.

Разяснения по въпрос №3: Посредством Ethernet порт за комуникация по SIP протокол.

Въпрос №4: По т.2.1.2., изискване 34 моля пояснете с пример какво се има предвид част от контактите, които са със специфични теми, да не са видими в сайта, а другите да остават в сайта за последваща обработка?

Разяснения по въпрос №4: В процеса по имплементирането на интерфейса със сайта на компанията и мобилната апликация, възложителят ще дефинира списък с контакти (типове контакти) които ще се трансферират през интерфейса към Кол Център платформата. Контактите (типовете контакти) извън този списък ще се получават от отдел Писмена кореспонденция през сайта. Например: В случай, че клиентът избере в секцията „Свържете се с нас“ в сайта / мобилната апликация тема „Подмяна на водомер“, контактът ще се насочи към Кол Център платформата. Ако избере тема „Фактури“, контактът ще остане в сайта и ще се получи от отдел Писмена кореспонденция.



Въпрос №5: По точка 2.1.2., изискване 38 моля пояснете до каква степен КЦ ще има достъп до SAP системата и възможност за извличане на информация от нея.

Разяснения по въпрос №5: Кол Център агентите работят изцяло в SAP и използват информацията в различните екрани за обработването на всеки получен контакт. SAP е основна система за записване на контактите и създаване на работни поръчки.

Въпрос 6: По точка 2.1.6. изискване 60 моля пояснете какво се има предвид със следното: „Възможност да се управляват (създава, променя, трие) правилата за маршрутизиране на контактите“?

Разяснения по въпрос № 6: Супервайзорите, Мениджърите и ИТ администраторите да имат възможност да управляват входящите контакти през различните канали за комуникация – да променят приоритета на контактите през специфичен канал на база статуса на „Опашката“ за различните канали, да присъединяват / премахват Мултискил статус на агенти.

Въпрос № 7: Моля, дефинирайте максималния брой едновременни разговори, които трябва да могат да се осъществяват посредством SIP по точка 2.2, изискване 1.

Разяснения по въпрос №7: Максималният брой, едновременни разговори ще бъдат 30.

Въпрос № 8. По точка 2.2.1, изискване 2- Виртуална среда: Задължително ли е контактният център да функционира върху двата вида виртуализация VMware и MS Hyper V?

Разяснения по въпрос №8: Възложителят е заложил като задължително изискване, решението да работи върху виртуална среда VMware 5.5 или по-нова, както или върху MS Hyper – V, като допълнително. В т. 31. „Критерий за възлагане на поръчката“ са обяснени отделните изисквания – М, О и А.

Въпрос № 9. По точка 2.2.1, изискване 3 – Изисквания към експлоатационната среда: Трябва ли операционната система да е задължително Windows 2012 R2 базирана или е допустимо КЦ сървърите да оперират върху друг тип операционна система?

Разяснения по въпрос №9: Възложителят допуска предоставянето на решение, работещо на друг тип операционна система, при условие, че изпълнителят предостави всички необходими лицензи за това, както и тяхната поддръжка за целия период на договора, както е посочено в т. 2.2, изискване 3, но решението трябва да може да работи, задължително и върху, минимум Windows 2012 R2 операционна система, както е посочено в точка 2.2.1, изискване 3.

Въпрос 10: Относно експлоатационната среда, описана в точка 2.2.1., изискване 8 „Работни езици“ – допустимо ли е административната среда на системата да е на английски, а потребителската такава – на български?

Разяснения по въпрос №10: Да. Приемливо е административната среда на системата да е на английски.



Въпрос 11: Моля, посочете максималния брой на оператори (агенти), които ще работят едновременно, обслужвайки входящите и изходящите контакти по всички канали за комуникация с КЦ?

Разяснения по въпрос №11: Броя на агентите, които ще обслужват едновременно входящите и изходящите контакти е посочено в т. 18.8.3. от Инструкции към участниците от документацията за обществена поръчка:

Параметър	Брой служители	Коментар
Входящи обаждания (Inbound calls)	23	23 агенти ще обслужват входящи обаждания
Изходящи обаждания (Outbound calls)	22	22 агенти ще обслужват кампаниите за изходящи обаждания

С уважение,



 Звезделина Борисова
 Старши специалист
 "Снабдяване"